

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BANDARLAMPUNG

Oleh

Triaz Rizmaulia

Permasalahan sampah tidak pernah berhenti disekitar lingkungan hidup sebagai dampak dari pembangunan menuntut perhatian secara khusus dari pemerintah. Untuk menghadapi tatangan tersebut Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandarlampung dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan adanya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat karena kurangnya responsivitas pelayanan dalam daya tanggap pemerintah untuk menangani keluhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penyebab rendahnya responsivitas pelayanan pengelolaan persampahan di dinas lingkungan hidup Kota Bandarlampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan pengelolaan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandarlampung dinilai sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam merespon setiap keluhan pelanggan, ketepatan melayani dan kecermatan melayani yang sudah terpenuhi dengan baik. Namun masih perlu ditingkatkan pelayanannya seperti kecepatan melayani, ketepatan waktu melayani dan kemampuan menanggapi keluhan yang dinilai masih belum baik secara keseluruhan. Oleh Karena itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandarlampung perlu meningkatkan lagi pelayanan pengelolaan sampah di Kota Bandarlampung.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Sampah

ABSTRACT

THE RESPONSIVENESS OF WASTE SERVICE MANAGEMENT IN ENVIRONMENTAL OFFICE OF BANDARLAMPUNG CITY

By

Triaz Rizmaulia

The problem of the waste was in line with the environmental problem due to the development impact which required certain treatment from the government. In order to overcome this condition, the Environmental Office of Bandarlampung City was expected to provide better service in terms of community willingness and needs support since the lack of service responsiveness of the government especially in dealing with the complaints occurred. The objective of this research was to analyze the causes of low responsiveness of waste service management in Environmental Office of Bandarlampung City. This research applied descriptive research with qualitative approach.

The result of this research showed that the responsiveness of waste service management in Environmental Office of Bandarlampung City was rated good. These were confirmed from the service provided to the community in terms of responses given to each of the customer complaints, the service accuracy, the serving accuracy which had been fulfilled well. However, there were several things that need to be improved namely the service accuracy, the serving accuracy and the ability to respond to complaints in overall concept. Therefore, the Environmental Office needs to improve the waste service management in Bandarlampung City.

Keywords : Responsiveness, Public Service, Waste Service